

«Le conseil est notre USP»

Début février, les deux groupements Impuls et TopPharm ont révélé leurs plans d'avenir en commun. Daniel Fontolliet, président du conseil d'administration d'Impuls, nous explique ce qui a motivé cette décision et les objectifs de cette future collaboration.

Le 3 février 2010, les membres des drogueries Impuls ont approuvé ce rapprochement; les pharmacies membres de TopPharm se prononceront le 2 mars. Daniel Fontolliet explique pourquoi cette collaboration débouchera sur une situation win-win.

Daniel Fontolliet, vous avez annoncé à vos membres le 3 février qu'Impuls prévoyait de collaborer avec TopPharm. Comment ont-ils réagi?

Daniel Fontolliet: La majorité de nos membres soutient cette collaboration. Mais ils ont naturellement aussi posé des questions critiques. Ils s'inquiètent surtout de savoir si les drogueries seront complètement reprises par TopPharm et si tout le savoir spécifique à la droguerie ne risque pas alors de disparaître.

Que répondez-vous à ceux qui s'inquiètent de l'avenir des drogueries Impuls?

Personnellement, j'ai tout intérêt à ce que les drogueries soient préservées. C'est une cause pour laquelle je me suis battu autrefois, en tant que président central de l'ASD, et que je défends aujourd'hui comme président du conseil d'administration d'Impuls. Il est important que la collaboration ne soit pas une reprise mais la fusion de deux partenaires égaux. Pour nous, il est clair que TopPharm compte plus de membres; mais au niveau du know-how, nous sommes parfaitement à égalité.

Quelles sont les raisons qui ont motivé cette future collaboration?

Impuls est confronté à deux problèmes principaux: un problème de points de vente et un problème de structure. Bon nombre de nos magasins disposent d'excellents emplacements (A1) dans des centres commerciaux. Mais les responsables des centres exercent aujourd'hui d'importantes pressions sur ces drogueries. Car ils aimeraient aussi avoir des pharmacies dans leurs murs. En conséquence, soit on agit, soit on se contente de regarder... Les droguistes ne sont pas des «spectateurs»; mais comme Impuls n'a pas les connaissances nécessaires pour diriger un groupe de pharmacies, nous nous sommes prononcés en faveur d'une collaboration.

Par ailleurs, dans notre groupement, plus de 50 % des propriétaires de droguerie ont plus de 50 ans et cherchent donc une solution pour la reprise de leur magasin. Jusqu'à présent, notre groupement n'avait

que peu voire pas de possibilités d'influencer la vente des bons magasins car nous étions informés trop tard ou ne trouvions pas de repreneurs au sein de notre groupement.

Ces dernières années, vous avez étudié différentes options de collaboration avec d'autres groupements de drogueries. Pourquoi avez-vous finalement opté pour TopPharm, un groupement actif dans la branche de la pharmacie?

Nous avons activement recherché des collaborations dans le canal de la droguerie, mais nous n'avons malheureusement pas trouvé de solution satisfaisante. C'est pourquoi nous avons cherché un nouveau partenaire qui offre aujourd'hui déjà des prestations d'excellente qualité. TopPharm était le candidat idéal. Le début de la collaboration a cependant plutôt été le fait du hasard.

Les membres de TopPharm se prononceront le 2 mars sur cette collaboration. Quelles sont, selon vous, les chances qu'ils l'acceptent?

Nous pensons que les chances sont bonnes. Car le nouveau concept offre des avantages aux deux parties. Mais naturellement les deux parties devront encore faire des efforts de persuasion.

La marque Impuls survivra-t-elle à ce rapprochement?

Oui, car il s'agit d'un rapprochement et non d'une reprise.

Qu'advient-il des deux centrales de Winterthour et de Münchenstein?

Nous allons certainement les réunir. Ce sera vraisemblablement fait le 1^{er} janvier 2012. Nous ne savons cependant pas encore où la nouvelle centrale sera située.

Quels sont les risques liés à une telle collaboration?

Je ne pense pas qu'il y ait des risques. Au contraire, je vois quantité de synergies et d'avantages. Mais il sera évidemment important que les deux partenaires fassent profiter l'ensemble de leurs points forts. Nous avons dès le début demandé un soutien professionnel pour garantir le succès de la collaboration. Ainsi, l'institut «für Markenbildung» de Saint-Gall

nous accompagne et favorise un dialogue efficace, objectif et ouvert. Nous avons ainsi pu établir notre collaboration sur des bases saines et dans un climat de confiance mutuelle.

Vous souhaitez concrétiser cette collaboration durant le 1^{er} semestre de 2010. Quels changements attendent vos membres à court terme?

Nous participons déjà depuis un certain temps à onze groupes de travail qui réunissent des membres des deux groupements. Ainsi, une fois signé le contrat de partenariat, plus rien ne s'opposera à sa mise en pratique. Nous espérons naturellement que l'augmentation du volume du chiffre d'affaires de 100 à 400 millions de francs induira aussi une optimisation des recettes. Nous prendrons ensuite des mesures pour offrir des prestations fidèles au principe des trois piliers.

TopPharm compte deux fois plus de points de vente que les drogueries Impuls. Et Impuls ne réalise qu'un tiers du chiffre d'affaires des pharmacies TopPharm. Dans ces conditions, les drogueries ont-elles la moindre chance de se faire entendre?

Naturellement. La nouvelle organisation reste toujours orientée vers la base et les drogueries continueront de participer à des réunions régionales et à des groupes de travail ou même d'intervenir directement dans les organes de décision. Par ailleurs, nous espérons que l'important savoir-faire des deux groupements favorisera les échanges d'expériences et que nous pourrons réagir rapidement et de manière satisfaisante aux futures évolutions du marché.

Les drogueries seront-elles préservées ou seront-elles progressivement transformées en pharmacies?

Etant corps et âme du côté des droguistes, je suis catégorique: il n'est pas question de renoncer aux drogueries. D'ailleurs, toutes les drogueries ou pharmacies ne répondent pas aux conditions nécessaires pour faire des points de vente mixtes. Ainsi, il est souvent plus judicieux économiquement de conserver une droguerie ou une pharmacie classique. C'est d'ailleurs aussi pour cela que nous allons introduire le principe des trois piliers. Nous voulons préserver les deux professions, aussi bien celle de pharmacien que celle de droguiste. A ce propos, il s'agit de ne pas oublier une chose: les pharmaciens ne sont pas nos concurrents. Ce sont les grands distributeurs et les chaînes anonymes qui dominent de plus en plus le marché suisse de l'intérieur et de l'extérieur. Cela pourrait à terme constituer une très sérieuse menace pour les entrepreneurs indépendants qui travaillent à leur compte.

Selon votre communiqué de presse commun du 3 février, Felix Küng, président du conseil d'administration de TopPharm, veut poursuivre une stratégie des trois piliers. Ne craignez-vous pas de vous disperser?

Non, car nos trois futurs modèles de marché sont clairement définis et circonscrits. Ainsi, les deux modèles d'entreprise déjà existants, à savoir la droguerie classique et la pharmacie, continueront d'être exploités activement. La seule nouveauté est le potentiel de synergie qui sera développé dans les nouvelles entreprises mixtes. Nous devons encore définir clairement la forme de ces entreprises et leurs conditions impératives. Mais dans ce cas, nous continuerons certainement de soutenir les deux professions, leurs centres de formation et leurs associations respectives.

Comment voyez-vous l'avenir des deux groupements?

Nous devons, comme les autres, offrir des prestations convaincantes. Nos nouvelles prestations doivent constituer les solutions les plus efficaces et les plus flexibles pour les droguistes et les pharmaciens indépendants. Nous misons sur des partenaires attractifs et loyaux et en appelons à la responsabilité des membres. Car ce n'est qu'avec un bon marketing, une formation commune et un bon management de la qualité que nous pourrions gagner.

Et comment voyez-vous l'avenir des drogueries en général?

Je crois toujours en l'avenir des drogueries suisses. Mais elles doivent absolument être professionnelles et exceptionnelles en ce qui concerne le conseil. En tant que drogueries autonomes, nous ne pourrions jamais nous profiler sur les prix. Par ailleurs, notre époque qui fonctionne à toute vitesse ne permet plus la moindre erreur. Notre avantage, c'est qu'en tant qu'entrepreneurs indépendants, nous pouvons agir directement sur nos affaires et donc aussi sur nos relations avec la clientèle. Tout en ayant la possibilité de nous adapter rapidement aux données locales et économiques. Voilà en quoi consiste encore et toujours notre USP (unique selling proposition).

Flavia Kunz / trad: cs

Les chiffres:

TopPharm regroupe 99 pharmacies indépendantes qui occupent près de 1400 collaborateurs dans toute la Suisse alémanique.

Elles réalisent un chiffre d'affaires total de plus de 300 mio. de francs.

L'association TopPharm a été fondée en 1993; en 1999, une société anonyme a été fondée pour le secrétariat de la société de distribution. Impuls est une coopérative pour les drogueries et les pharmacies qui regroupe 46 magasins en Suisse alémanique. Ensemble, ils réalisent un chiffre d'affaires total de près de 100 mio. de francs. Impuls a été fondée en 1975.